

## **KLACHTENREGELING ZZP-ER IN DE ZORG JEUGDWET**

### **Inleiding**

Deze klachtenregeling beschrijft de procedure die geldt wanneer een klager een klacht wil indienen ten aanzien van jeugdhulp die is verleend door een jeugdhulpaanbieder aangesloten bij ZZP-er in de Zorg. Deze klachtenregeling staat open voor klachten zoals bedoeld in artikel 4.2.1 Jeugdwet. De jeugdhulpaanbieder aangesloten bij ZZP-er in de Zorg brengt deze klachtenregeling onder de aandacht bij de jeugdigen en/of vertegenwoordigers.

De klachtenregeling is vastgesteld door de organisatie 'ZZP-er in de Zorg'. De klachtenregeling treedt op 1-11-2021 in werking.

### **Artikel 1. Begrippen**

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

#### **1.1 Klager**

De natuurlijke persoon die een klacht indient. De klacht kan worden ingediend:

- a. door of namens de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder, of
- b. door een nabestaande, indien de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder is overleden.

#### **1.2 Jeugdhulpaanbieder**

Een solistisch werkende zorgverlener die zorg verleent in het kader van de jeugdwet en aangesloten is bij ZZP-er in de Zorg.

#### **1.3 Jeugdige**

Diegene die gebruik wil maken of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van de jeugdhulpaanbieder.

#### **1.4 Klacht**

En schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging van de jeugdhulpaanbieder jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp, de uitvoering van een kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering.

#### **1.5 Klachtencommissie**

De externe commissie die op grond van artikel 4.2.1 Jeugdwet klachten in behandeling neemt.

### **Artikel 2. Reikwijdte klachtenregeling**

Deze regeling is van toepassing op jeugdhulpaanbieders die zijn aangesloten bij ZZP-er in de Zorg en die beroepsmatig zorg verlenen aan een jeugdige in het kader van de Jeugdwet. Deze regeling vindt geen toepassing op klachten ten aanzien van jeugdigen die op grond van een andere wet dan de

Jeugdwet onvrijwillig in een accommodatie zijn opgenomen, voor zover deze overeenkomstig een bijzondere wettelijke regeling door een klachtencommissie kunnen worden behandeld.

### **Artikel 3. Klachtencommissie Jeugd**

- 3.1 Ten aanzien van de behandeling van de klacht bestaat er de mogelijkheid tot het voorleggen van de klacht aan een onafhankelijke klachtencommissie ingesteld door ZZP-er in de zorg.
- 3.2 De klachtencommissie bestaat uit drie natuurlijke personen, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de jeugdhulpaanbieder. De klachtencommissie heeft daarnaast een secretaris die geen deel uitmaakt van de commissie.
- 3.3 De voorzitter van de klachtencommissie is een jurist. De andere leden hebben affiniteit dan wel ervaring met jeugdhulp en/of klachtenafhandeling.
- 3.4 Mocht de voorzitter dan wel een ander lid niet onafhankelijk kunnen oordelen over de klacht omdat diegene op enige wijze betrokken zijn bij de jeugdhulpaanbieder of de onafhankelijkheid om andere redenen in het geding zou kunnen komen, dan laat deze zich vervangen door één van de plaatsvervangers.
- 3.5 De Klachtencommissie stelt een reglement op waarin ze haar werkwijze beschrijft.

### **Artikel 4. Het indienen van de klacht**

- 4.1 De klager wendt zich met een klacht bij voorkeur eerst tot de jeugdhulpaanbieder. De jeugdhulpaanbieder probeert de klacht op een zorgvuldige en minnelijke wijze op te lossen. Daarbij wordt deze klachtenregeling eveneens onder de aandacht gebracht.
- 4.2 De klager kan zijn klacht formeel kenbaar maken bij de Klachtencommissie van ZZP-er in de Zorg. Dat dient schriftelijk te gebeuren via het digitale klachtenformulier dat beschikbaar is op de website van ZZP-er in de Zorg.
- 4.3 De klager dient de klacht in te dienen binnen een termijn van uiterlijk vijf jaar nadat hij bekend was met de klacht of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn of was met de omstandigheid dat de gedraging van de jeugdhulpaanbieder een klacht zou kunnen opleveren. Wanneer de termijn is verstreken, wordt de klacht alleen in behandeling genomen indien daartoe gegronde redenen zijn.
- 4.4 In het klachtenformulier geeft de klager aan of hij gebruik wil maken van het bemiddelingstraject via de klachtenfunctionaris. Dit is vrijblijvend. De klacht wordt in het geval er gebruik wordt gemaakt van de bemiddeling nog niet aan de klachtencommissie voorgelegd.
- 4.5 Klager zal niet-ontvankelijk worden verklaard in zijn klacht wanneer:
  - a. Deze wordt ingediend door een ander dan de in artikel 1.1. genoemde personen.
  - b. Deze over een handeling of gedraging gaat die niet valt onder de beschrijving van klacht zoals omschreven in artikel 1 van dit reglement.
  - c. De jeugdhulpaanbieder ten tijde van gedraging waar de klacht op ziet niet was aangesloten bij ZZP-er in de zorg.
  - d. De klacht niet binnen de in 4.2 genoemde termijn is ingediend.
- 4.6 De datum waarop de klacht via één van voornoemde klachtformulieren is ontvangen, geldt als formele aanvangsdatum van de klachtenbehandeling. Op het moment dat klager aangeeft

gebruik te willen maken van voornoemde bemiddeling, wordt de afhandelingstermijn opgeschort voor de duur van de bemiddeling.

- 4.7 De klager ontvangt van de klachtencommissie een ontvangstbevestiging van de klacht waarin in ieder geval het volgende is opgenomen:
  - a. De ontvangstbevestiging van de klacht;
  - b. Wat de procedure inclusief de vervolgstappen zijn van afhandeling door de klachtencommissie dan wel- indien door klager gewenst- via bemiddeling;
  - c. Dat de klager zich tijdens de klacht kan laten bijstaan.
  - d. De mogelijkheid tot het inschakelen van een onafhankelijke vertrouwenspersoon jeugdhulp.
- 4.8 De klachtencommissie stuurt een kopie van de klacht naar de jeugdhulpaanbieder op wie de klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 5. Behandeling klacht door klachtenfunctionaris**

- 5.1 Indien klager heeft aangegeven gebruik te willen maken van de klachtenfunctionaris, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de klager.
- 5.2 De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van haar werkzaamheden op het tot stand brengen van een duurzame en bevredigende oplossing voor klager en jeugdhulpaanbieder.
- 5.3 De klachtenfunctionaris zoekt naar een minnelijke oplossing voor de klacht. De klachtenfunctionaris past daarbij de beginselen van hoor- en wederhoor toe.
- 5.4 De klachtenfunctionaris houdt de klager en jeugdhulpaanbieder schriftelijk op de hoogte van de voortgang van de klacht.
- 5.5 De klachtenbehandeling via de klachtenfunctionaris eindigt zodra en indien de klager de klacht intrekt of anderszins mededeelt de klachtenbehandeling te willen eindigen. Klager kan de klacht schriftelijk en mondeling intrekken. Een mondelinge intrekking wordt door de klachtenfunctionaris dan wel jeugdhulpaanbieder schriftelijk bevestigd.
- 5.6 De klachtenbehandeling via de klachtenfunctionaris eindigt eveneens indien klager te kennen geeft bemiddeling via de klachtenfunctionaris niet (langer) wenselijk te achten en klager wenst dat klachtafhandeling door de klachtencommissie aanvang neemt, zoals bedoeld in artikel 6.1.
- 5.7 De klachtenafhandeling eindigt eveneens zodra en indien er gedurende het bemiddelingstraject bij de klachtenfunctionaris voor klager en jeugdhulpaanbieder een bevredigende oplossing is bereikt, hetgeen door de klachtenfunctionaris dan wel jeugdhulpaanbieder schriftelijk aan de klager en jeugdhulpaanbieder wordt bevestigd.
- 5.8 De klachtenafhandeling via de klachtenfunctionaris eindigt eveneens op het moment dat de klachtenfunctionaris van oordeel is dat verdere bemiddeling geen doel meer dient, en in ieder geval 6 weken na het indienen van de klacht. De klachtenfunctionaris zet de uitkomst van de bemiddeling op schrift en deelt deze aan klager en jeugdhulpaanbieder mede.

#### **Artikel 6. Klachtenafhandeling door de klachtencommissie**

- 6.1 Indien de klager geen betrokkenheid van de klachtenfunctionaris wenst, dan wel indien de bemiddeling via de klachtenfunctionaris niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid en

- klager zijn klacht behandeld wenst te zien worden door de klachtencommissie, heeft de klager de mogelijkheid tot het voorleggen van de klacht aan de klachtencommissie.
- 6.2 Indien de klacht ontvankelijk is stuurt de klachtencommissie de relevante stukken en inhoud van de klacht naar de klager en naar de jeugdhulpaanbieder. De jeugdhulpaanbieder krijgt 4 weken de mogelijkheid om schriftelijk op de klacht te reageren. De reactie van de jeugdhulpaanbieder wordt met klager gedeeld.
  - 6.3 De klachtencommissie plant na het ontvangen de reactie van de jeugdhulpaanbieder een hoorzitting in. De plaats, het tijdstip en datum van de hoorzitting worden schriftelijk aan klager en jeugdhulpaanbieder medegedeeld. De klachtencommissie kan ook kiezen voor een digitale of telefonische hoorzitting.
  - 6.4 De klachtencommissie kan voorafgaand aan de zitting aanvullende stukken opvragen bij klager en jeugdhulpaanbieder. De klachtencommissie kan de klager vragen de klachtencommissie te machtigen tot het opvragen van de relevante behandelgegevens bij de jeugdhulpaanbieder, voor zover deze niet bij het indienen van de klacht zijn verstrekt.
  - 6.5 Ter zitting zal de klachtencommissie de klager de kans bieden de klacht mondeling toe te lichten. De jeugdhulpaanbieder wordt in de gelegenheid gesteld daarop te reageren. De klachtencommissie past hierbij hoor- en wederhoor toe.
  - 6.6 Op gemotiveerd verzoek van één van de partijen kunnen de klager en jeugdhulpaanbieder afzonderlijk van elkaar worden gehoord. De andere partij ontvangt daarvan een schriftelijk verslag en krijgt een termijn daar schriftelijk op te reageren.
  - 6.7 Indien één van de partijen niet op de hoorzitting verschijnt baseert de klachtencommissie zich op de verklaring van wel verschenen partij alsmede de schriftelijke stukken.
  - 6.8 Als beide partijen aangeven niet van een hoorzitting gebruik te willen maken, kan de klachtencommissie afzien van een hoorzitting.
  - 6.9 De klachtenafhandeling door de klachtencommissie eindigt op het moment dat de klager de klacht mondeling dan wel schriftelijk intrekt. De klachtencommissie bevestigt de intrekking van de klacht schriftelijk aan klager en jeugdhulpaanbieder.

## **Artikel 7. Afhandeling klacht**

- 7.1 De klachtencommissie geeft binnen 14 weken na het indienen van de klacht schriftelijk een met redenen omkleed oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 7.2 De klachtencommissie besluit met een gewone meerderheid van stemmen over de klacht.
- 7.3 Indien de termijn zoals in het eerste lid van dit artikel niet in acht kan worden genomen stelt de klachtencommissie klager en jeugdhulpaanbieder daar met redenen omkleed van op de hoogte, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen. Die termijn bedraagt ten hoogste 4 weken.
- 7.4 De jeugdhulpaanbieder deelt de klager en de klachtencommissie binnen 4 weken na ontvangst van het schriftelijk oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin genoemde termijn, doet de jeugdhulpaanbieder daarvan met redenen omkleed mededeling aan

de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de jeugdhulpaanbieder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken. Die termijn bedraagt ten hoogste 4 weken.

#### **Artikel 8. Onverantwoorde hulp**

8.1 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de jeugdhulpaanbieder daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de jeugdhulpaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge de Jeugdwet met het toezicht belaste ambtenaren. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.

#### **Artikel 9. Meerdere jeugdhulpaanbieders**

9.1 Indien de klacht betrekking heeft op zorg die in onderlinge samenhang met meerdere jeugdhulpaanbieders wordt aangeboden, en klager ook onvrede heeft geuit over de andere jeugdhulpaanbieders, dan zal de klachtenfunctionaris dan wel de (secretaris van de) klachtencommissie met de klachtenfunctionaris dan wel de (secretaris van de) klachtencommissie van de andere jeugdhulpaanbieder(s) in overleg treden om te bekijken hoe de klacht het beste kan worden behandeld.

9.2 Hetgeen beschreven in het vorige lid vindt alleen plaats indien klager hiervoor schriftelijke toestemming geeft.

#### **Artikel 10 Kosten klachtenbehandeling**

10.1 Klager is voor de klachtenbehandeling zoals beschreven in deze regeling geen kosten verschuldigd.

#### **Artikel 11. Vertrouwelijkheid**

11.1 Alle bij de klachtenbehandeling betrokken personen houden de verkregen (persoons)gegevens en andere gegevens waarvan het karakter redelijkerwijs vertrouwelijk wordt verondersteld, geheim voor derden.

11.2 De vertrouwelijkheid geldt niet indien een wettelijk voorschrift of een uitspraak van de rechter tot bekendmaking verplicht of als de schending van de vertrouwelijkheid nodig is voor een goede uitvoering van de klachtenbehandeling.

#### **Artikel 12 Verwerking persoonsgegevens**

12.1 ZZP-er in de zorg is verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en zal zorgdragen voor zorgvuldige behandeling van de gegevens.

12.2 Het klachtenformulier genoemd in dit reglement zal rechtstreeks worden ontvangen door de secretaris van de klachtencommissie, opdat anderen de klacht niet tot zich kunnen nemen. In het geval de klager aangeeft gebruik te willen maken van de klachtenfunctionaris, wordt het

klachtenformulier rechtstreeks met klachtenfunctionaris gedeeld. Op het moment dat de klager aangeeft de klacht alsnog door de commissie te willen laten behandelen dan wel de bemiddeling geen doel (meer) treft, zal deze worden doorgezonden naar de secretaris van de klachtencommissie.

- 12.3 De persoonsgegevens die bij de behandeling van de klacht worden verwerkt door ZZP-er in de Zorg dan wel de klachtenfunctionaris, worden nadat de behandeling van de klacht is afgerond, niet langer bewaard dan noodzakelijk waarbij een termijn van twee jaar wordt aangehouden door ZZP-er in de zorg, tenzij er zwaarwegende redenen zijn de gegevens langer te bewaren.